Niveau(x) d'enseignement: 5 Numéro EDUQ : 8470661
Centre d'intérêt: 872

Tremblay, Antonin.

Identification des difficultés d'apprentissage des étudiants du secondaire et du collégial en regard des concepts bureautiques : rapport de recherche / de Antonin Tremblay. -- Chicoutimi : Université du Québec à Chicoutimi, 1984.
27, [17] f. ; 28 cm.

"Nous remercions la Direction générale de l'enseignement et de la recherche universitaires d'avoir rendu possible la réalisation de cet avant-projet de recherche grâce à une subvention du programme P.P.M.E.P.". Bibliogr. à la fin du v.

Descripteur(s): *Techniques administratives *Secrétariat *Micro-ordinateur *Didactique *Commerce *Enseignement modulaire *Didacticiel *Observation de la classe *Secondaire (Niveau) *Collégial (Niveau)

Identificateur(s) de sujet: *Bureautique *Traitement de texte

En vue d'améliorer la qualité des apprentissages des élèves, cet avant-projet de recherche veut diagnostiquer les difficultés d'apprentissage les plus apparentes rencontrées par les élèves du secondaire et du collégial en commerce et secrétariat. La recherche porte particulièrement sur les nouveaux outils bureautiques que sont l'appareil de traitement de texte et le micro-ordinateur. Ces appareils requièrent des stratégies nouvelles d'apprentissage pour répondre aux difficultés qui leur sont spécifiques.

Une enquête a été menée, dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean, auprès de 77 élèves de la polyvalente de Kénogami, du pavillon Wilbrod-Dufour (à Alma) et du Collège de Jonquière. Cette enquête a été réalisée lors de séances d'observation à l'aide de trois instruments: 1. une grille d'observation fondée sur les objectifs du programme du MEQ en traitement de texte; 2. une grille d'auto-perception comprenant 94 item de commandes et de fonctionnement; 3. un test pratique sur l'appareil. Les instruments sont reproduits en annexe.

L'analyse a révélé trois grandes difficultés reliées à l'apprentissage du traitement de texte: 1. la méconnaissance du vocabulaire se rapportant au traitement de texte et à la bureautique; 2. l'incompréhension des concepts de base en bureautique; 3. la formation par automatismes. Pour pallier à ces problèmes, il faudrait développer un enseignement modulaire tant pour l'apprentissage du traitement de texte que pour celui du traitement des données comptables. A cette fin, il serait opportun de concevoir un didacticiel basé sur les concepts fondementaux du phénomène bureautique.

Type de document: r
Région(s) administrative(s): 02

Financement: Bénéficiaire - Université du Québec à Chicoutimi
Organisme(s) source(s) - MEQ-DGERU
Programme(s) de subvention - PPMEP

EDUQ 8470661

EDUQ 8470661

IDENTIFICATION DES DIFFICULTES D'APPRENTISSAGE DES ETUDIANTS DU SECONDAIRE ET DU COLLEGIAL EN REGARD DES CONCEPTS BUREAUTIQUES

RAPPORT DE RECHERCHE

DE

ANTONIN TREMBLAY

UNIVERSITE DU QUEBEC A CHICOUTIMI

NOUS REMERCIONS LA DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE UNIVERSITAIRE D'AVOIR RENDU POSSIBLE LA REALISATION DE CET AVANT-PROJET DE RECHERCHE GRACE A UNE SUBVENTION DU PROGRAMME P.P.M.E.P.

JUIN 1984

...car l'accélération du changement n'a pas pour seul effet de boulverser nations et industries, c'est une force tangible qui nous atteint au tréfonds de notre vie personnelle, qui nous oblige à jouer de nouveaux rôles...

...telles sont les perspectives qui s'ouvrent actuellement devant nous. Le changement déferle sur nos têtes et le manque de préparation de la plupart des gens touche au grotesque.

Alvin Tofler, Le choc du futur.

REMERCIMENTS

J'aimerais exprimer mes remerciments envers certaines personnes qui contribuèrent à la réalisation de cette recherche:

- mes assistants de recherches: Denise Dion, Elise Gauthier et Luc Lambert.
- les chercheurs consultés: Lucienne Couture, Marina Lessard, Lin Gingras et Viateur Lemire
- ma secrétaire: Cécile Coté
- ainsi que toutes les personnes qui de près ou de loin ont pris intérêt à la réalisation de cette recherche.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....1

1. PROBLEMATIQUE.....3

2. L'APPROCHE METHODOLOGIQUE.....4

2.1 L'échantillonnage.....5

2.2 Les instruments d'observation.....6

3. LES OBSERVATIONS.....7

3.1 Description des visites.....7

3.2 Personnes ressources consultées.....9

4. ANALYSE DES FAITS D'OBSERVATION D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE.....9

4.1 Apprentissage du traitement de textes.....9

4.2 Apprentissage du traitement de données comptables.....12

5. CONSTATATIONS.....13

6. DIAGNOSTIC DES DIFFICULTES D'APPRENTISSAGE.....18

6.1 Problèmes reliés à l'outil.....19

6.2 Les difficultés reliées au contenu des apprentissages.20

7. RECOMMANDATIONS.....22

CONCLUSION.....25

INTRODUCTION

Dans le cadre des priorités accordées pour le volet recherche au PPMEP par le ministère de l'Education du Québec concernant l'accroissement de la qualité des apprentissages des élèves; cet avant-projet de recherche veut diagnostiquer les difficultés d'apprentissage les plus apparentes rencontrées par les élèves du secondaire et du collégial en commerce et secrétariat.

Le champ couvert par cette recherche touche particulièrement les nouveaux outils bureautiques que sont entre autres: l'appareil de traitement de textes et le micro-ordinateur. Depuis peu de temps ces derniers servent d'instruments de base dans la formation en secrétariat. Ils amènent avec eux la nécessité de stratégies nouvelles dans les modes d'apprentissage traditionnels.

En effet, l'intégration du phénomène bureautique, même partielle, provoque comme d'autres matières des difficultés d'apprentissage spécifiques pour les élèves, et des problèmes pédagogiques pour les enseignants(es).

Le but de ce rapport est de présenter le plus fidèlement possible l'approche méthodologique utilisée, la description de l'observation, de la ceuillette des données, et finalement, l'analyse des faits recueillis qui permettront un diagnostic en vue d'une aide didactique possible à

l'apprentissage et à l'enseignement du traitement de textes et de données comptable.

1 PROBLEMATIQUE

L'arrivée des micro-ordinateurs et des appareils de bureautique, comme le traitement de texte, dans les écoles secondaires, a amené avec elle des interrogations sur les modes d'apprentissage utilisés actuellement.

Les élèves du secondaire ont un besoin urgent d'acquérir la formation qui leur ouvrira les portes du marché du travail car, la réalité nous montre que les entreprises s'informatisent de jour en jour.

L'outil informatique, peu importe sa spécialité, présente des avantages comme, la rapidité d'exécution et une qualité supérieure mais peut présenter aussi certaines complexités ou difficultés.

La résistance au changement, la crainte et le stress face à ces nouveaux outils peuvent s'effacer en facilitant l'apprentissage de ces outils et en donnant à l'élève les meilleures conditions possibles afin qu'il ou elle acquiert le maximum de connaissance rattachées à l'utilisation intelligente et adéquate de ces appareils. En plus, pour que le succès de l'apprentissage soit complet et réalisable, il faut tenir compte d'un facteur important: LA MOTIVATION

Trois (3) facteurs sont nécessaires pour réaliser l'objectif premier de tout formateur ou enseignant, celui de donner une formation complète et adéquate à ses élèves.

Les modèles d'apprentissage utilisés jusqu'à maintenant s'accordent-ils avec ces nouveaux outils? ou doit-on en envisager, en créer d'autres, ou doit-on simplement ajuster les modèles expérimentés aux exigences du temps et des nouvelles technologies?

Ces questions méritent qu'on s'y arrête, qu'on y réfléchisse afin de formuler des réponses ou des alternatives qui répondent aux besoins du milieu et qui seront utilisables à brève échéance. La recherche universitaire se doit d'être un moyen efficace d'aide aux enseignants.

Pour vérifier le bien fondé des questions citées plus haut, le secteur commerce et secrétariat nous apparaît comme le secteur idéal et ce, compte tenu de ses deux (2) principales composantes: la gestion informatisée et la bureautique. À notre avis, ce secteur d'enseignement vit présentement avec toutes les parties de la présente problématique énoncée plus avant. C'est l'endroit de choix pour établir un diagnostique qui permettra de délimiter le site réel et l'étendue des besoins du milieu.

2. L'APPROCHE METHODOLOGIQUE

L'objectif de cet avant-projet est de mener une enquête exploratoire en milieu scolaire afin d'identifier et de situer précisément les vrais problèmes rencontrés par les élèves du secondaire et du collégial dans l'apprentissage de

nouveaux outils bureautiques. Pour vérifier ce postulat, quelques écoles de la région du Saguenay-Lac-St-Jean ont été choisies. Les premiers éléments de la démarche de travail comprennent le choix: de l'échantillonnage, des instruments d'observation, des écoles visitées et des personnes ressources consultées. Par la suite, les principaux points de réflexion conduisant à des éléments de solution seront dégagés.

2.1 L'échantillonnage

Pour saisir les difficultés rencontrées par les élèves, trois milieux de collaboration ont été prévilégiés:

1. La Polyvalente de Kénogami de la Commission scolaire Régionale Lapointe à Jonquière;
2. Le Pavillon Wilbrod Dufour de la Commission scolaire Lac-Saint-Jean à Alma;
3. Le Collège de Jonquière à Jonquière.

L'échantillonnage complet groupe soixante-dix-sept (77) élèves, toutes de sexe féminin, dont l'âge varie entre dix-sept (17) et vingt et un (21) ans. Sauf à la Polyvalente de Kénogami, où dans le groupe d'élèves, nous retrouvons deux femmes dont les âges respectifs sont de 28 et 45 ans.

La répartition des groupes observés se présente ainsi: vingt-six (26) élèves du sec VI de la Polyvalente Kénogami; vingt et un (21) élèves du collège de Jonquière et trente (30) élèves du sec V du Pavillon Wilbrod Dufour à Alma en commerce et secrétariat.

Ajoutons qu'avant d'utiliser un appareil à traitement de textes, ces élèves ont toutes suivi préalablement ou simultanément des cours de dactylographie.

2.2 Les instruments d'observation

Notre enquête s'est faite lors de séances d'observation dans les trois écoles choisies. Dans un premier temps, nous avons élaboré une grille d'observation, pour ensuite l'expérimenter dans les trois (3) milieux. A partir de ces premières expérimentations nous avons élaboré deux (2) autres instruments, soit la grille d'auto-perception et le test pratique.

La grille d'observation fut construite à partir des objectifs du programme du Ministère de l'Education en traitement de textes. (voir annexe 1)

Le second instrument, soit la grille d'auto-perception du degré de difficulté de l'élève face aux divers concepts de base en traitement de textes, comprenait quatre-vingt quatorze (94) items de commandes et de fonctionnement. Les

items de commandes et de fonctionnement. Les items choisis viennent de trois (3) manuels pour utilisateurs des fabricants suivants: AES, Micom et IBM. (voir annexe 2)

Enfin, le troisième instrument est un test pratique sur l'appareil avec lequel l'élève, a partir de certaines indications, doit reproduire un texte. (voir annexe 3)

3. LES OBSERVATIONS

Le but de notre première observation fut de nous renseigner sur les programmes en traitement de textes et en traitement de données comptables tel qu'adoptés par les enseignants(es), et parallèlement de comprendre leur approche pédagogique choisie, ainsi que le matériel de bureautique mis à leur disposition.

3.1 Description des visites

A l'école Polyvalente Kénogami, en commerce et secrétariat, les enseignants(es) disposent de deux (2) classes laboratoires où les activités sont très structurées. Toutes les disciplines reliées au domaine sont vues de façon intégrale, les enseignants(es) responsables du cours travaillent en étroite collaboration et participent à l'entière formation de l'élève.

Etant donné que cette école ne dispose que de deux (2) appareils à traitement de textes (AES Plus) et d'un (1)

micro-ordinateur (TRS-80), chaque élève se voit allouer seulement deux (2) heures par semaine pour travailler sur les équipements. Les séquences de travail et d'utilisation des appareils sont donc difficillement planifiables. En effet, l'élève doit se retirer des autres cours quand c'est à son tour d'aller pratiquer soit sur l'appareil de traitement de textes ou sur celui pour le traitement de données comptables. Quand l'élève réintègre le cours délaissé, l'enseignant(e) se charge de lui faire récupérer la théorie perdue.

La cl_sse est un milieu de vie rapproché du vécu des entreprises. Les élèves bénificient d'un espace d'attachement où par des simulations elles apprennent leur futur travail.

A l'école Polyvalente d'Alma, les enseignants(es) disposent de dix (10) appareils à traitement de textes (Micom 3004) et de deux (2) micro-ordinateurs (IBM-PC) pour trente (30) élèves sur un horaire de six jours. Chaque élève consacre cinq (5) périodes de cinquante (50) minutes chacune, au travail sur la machine à traitement de textes ou à traitement de données.

Au Collège de Jonquière, en technique de secrétariat, les enseignants(es) disposent, pour vingt et un (21) élèves, de dix (10) appareils à traitement de textes (Micom 3004) et d'aucun micro-ordinateur.

Nous constatons, après notre première visite dans les écoles, que l'approche pédagogique diffère passablement d'une école à l'autre étant donné le nombre d'appareils dont dispose chacune d'elles et que les programmes cadres du Ministère de l'Education du Québec ne sont pas encore créés.

3.2 Personnes ressources consultées

Dans le cadre du projet, l'équipe de recherche a rencontré un spécialiste des sciences de l'éducation de l'Université de Montréal, ainsi qu'un autre spécialiste des sciences de l'éducation de l'Université du Québec à Chicoutimi et un spécialiste de la discipline de l'Université Laval afin de leur présenter la démarche de recherche de même que les instruments d'observation adoptés pour poursuivre l'enquête dans les écoles.

4. ANALYSE DES FAITS D'OBSERVATION D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE

La situation actuelle dans les écoles choisies montre que l'apprentissage du traitement de textes est plutôt privilégié au détriment du traitement de données comptables.

4.1 Apprentissage du traitement de textes

Dans les trois écoles observées, l'apprentissage privilégié semblait de type "recette" c'est-à-dire que

l'enseignant(e) donne les commandes* nécessaires pour tel type précis de travail à exécuter sans se préocuper au préalable d'un apprentissage significatif. C'est ce que nous appelons des apprentissages "mécaniques".

Ex. 1) Sur Micom 3004 pour centrer une phrase; la commande pour faire exécuter par la machine le centrage d'une phrase est:

la touche "command" suivie de la touche "C" puis la touche "1" terminé par le RETOUR.

2) Sur A.E.S., on aura la touche "?" qui veut dire écran suivie des touches "C" et "1" terminé par un RETOUR.

Suite à ce genre d'apprentissage, l'élève nous a semblé en mesure d'exécuter ces opérations précises. Pour l'équipe de recherche, une interrogation a été soulevée: l'élève comprent-il vraiment comment le micro-ordinateur dédié au traitement de textes exécute les commandes?

Dans ce type d'apprentissage, après échange avec les enseignants, nous nous sommes rendus compte que tout le fonctionnement interne de l'appareil n'est ni vu, ni assimilé donc incompris. L'élève est formé par automatismes et non à l'aide du processus: réflexion, analyse, planification et exécution.

---

* Commande: fonction d'exécution spécifique à un type d'appareil.

Cet ensemble d'étapes que l'élève devrait parcourir pour utiliser correctement et au maximum un appareil de traitement de textes se retrouvent dans les concepts fondamentaux d'un appareil qui traite de l'information textuelle.

Les concepts inhérents à ce type d'outil étant:

a) les concepts fondamentaux, soit:

- la mise en page du document
- la saisie du texte
- les corrections du texte
- l'impression du texte
- le stockage du texte

b) les concepts spécifiques, soit:

- la visualisation des informations
- la conservation à court, moyen et long terme
- la destruction de documents, fichiers
- le travail en mémoire

En bureautique, l'enseignant qui désire utiliser l'approche significative pour une compréhension théorique, devrait parallèlement incorporer les notions qui touchent le

phénomène dit de communication entre deux (2) ou plusieurs appareils.

4.2 Apprentissage du traitement de données comptables

L'apprentissage actuel du traitement de données comptables semble "lamentable" en comparaison avec celui du traitement de textes pour des raisons extrinsèques à cet apprentissage, qui sont les suivantes:

1. le vocabulaire anglais utilisé pour le fonctionnement de logiciel comptable;
2. la disponibilités de logiciels loin de la réalité scolaire;
3. le nombre restreint d'appareils disponibles aux apprenants.

Par conséquent, pour l'apprentissage du traitement de données comptables il semble difficile pour l'élève de transférer sur l'outil informatique l'exécution de son travail manuel. En ce sens, les concepts comptables de base sont:

- la définition du plan comptable;
- la saisie des données;
- le traitement des données;

- les corrections et mises à jour;

- l'impression des rapports.

5. CONSTATATIONS

A l'aide des trois instruments, il se dégage un diagnostic des difficultés intrinsèques à ce type d'apprentissage.

Grille d'observation

Une grille d'observation construite à partir des éléments signalés par le Ministère de l'éducation du Québec, montre trois (3) faiblesses:

- le manque de vocabulaire bureautique;

- l'apprentissage de type mécanique;

- l'incompréhension des concepts de base en bureautique

En ce qui regarde le problème touchant la connaissance et l'acquisition du VOCABULAIRE relié à l'outil bureautique qu'est le traitement de textes, la grille d'observation nous donne les résultats suivants: sept pourcent (7%) des élèves ont acquis une connaissance suffisante du vocabulaire décrivant l'outil; trente pourcent (30%) d'entre elles connaissent un peu les termes rattachés au traitement de textes et soixante-trois pourcent (63%) n'ont aucune

connaissance du vocabulaire spécifique au traitement de textes, tel que le montre le figure 1.

CONNAISSANCE DU VOCABULAIRE

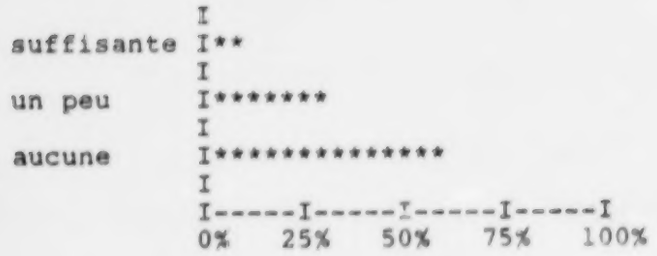


FIGURE 1

Il ressort donc qu'il est très difficile d'apprendre le vocabulaire et de l'employer à bon escient pour les élèves qui doivent s'exprimer sur le phénomène bureautique et de connaître en même temps son fonctionnement.

Il y a également tout un problème relié au vocabulaire. Il n'existe pas encore de vocabulaire universel en traitement de textes ou en traitement de données; il est à développer. Chaque fabricant a jusqu'à un certain point, ses propres termes. Il est donc difficile pour l'élève de faire la transposition de ses connaissances d'une machine à l'autre, alors que les fonctions essentielles du traitement de textes sont à notre avis assez simples. Nous connaissons la saisie, la fonction visualisation, la fonction stockage, la fonction traitement, la fonction de classement et d'inter-classement et la fonction d'impression. Il faudrait donc amener l'élève

dans un premier temps à comprendre ces fonctions essentielles de la manipulation du texte électronique. Une fois ces concepts de base assimilés, il faudrait, dans des classes laboratoires, amener l'élève à maîtriser ces concepts de base.

Apprentissage mécanique --> automatismes

Dans le contexte actuel où les élèves apprennent à utiliser ce nouvel outil, il appert que c'est l'apprentissage mécanique qui est privilégié. La grille d'observation nous montre que cinquante pourcent (50%) des élèves apprennent par "automatisme", c'est-à-dire que sans leur guide d'instruction, ils ne peuvent d'aucune manière utiliser un appareil de traitement de textes, que quarante pourcent (40%) apprennent en majorité du temps par automatisme et que dix pourcent (10%) sont en mesure de démontrer un minimum de compréhension de l'outil et sont à même de l'utiliser sans un guide "recette" d'instructions, comme le montre la figure 2.

APPRENTISSAGE MECANIQUE

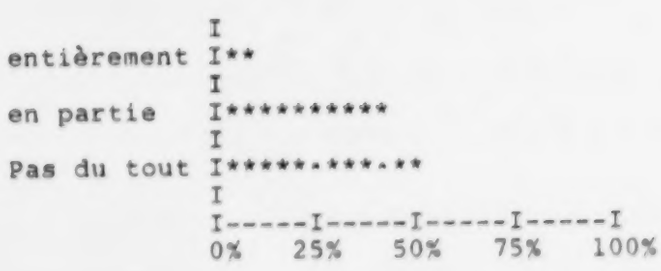


FIGURE 2

En ce qui à trait à l'imcompréhension des concepts de base en traitement de textes, que sont: la saisie de l'information textuelle, la planification des paramètres, les corrections et l'impression du document; la grille d'observation nous fournit les chiffres suivants: cinquante pourcent (50%) ne peuvent énoncer les concepts de base, donc encore moins comprendre et employer les notions relatives à ces concepts dans l'éxécution de certains travaux, trente-trois pourcent (33%) seulement en possède une connaissance minimale et que dix-sept pourcent (17%) en ont une bonne connaissance, comme le montre la figure 3.

CONNAISSANCE DES CONCEPTS DE BASE

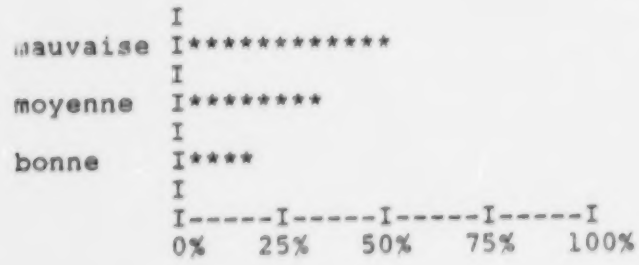


FIGURE 3

Grille d'auto-perception

L'auto-perception des élèves confirme la méconnaissance du vocabulaire et l'incompréhension des concepts de base.

Cependant, nous pouvons observer que les élèves ont tendance à percevoir les notions théoriques comme étant plus

faciles que ce ne l'est en réalité. Notre dernier instrument qui est une grille pratique sur l'appareil à traitement de textes, nous démontre que les difficultés d'apprentissage des élèves sont supérieures à ce qu'ils avaient perçu.

De plus, les professeurs qui ont également complété la grille d'auto-perception ont jugé plusieurs concepts bureautiques plus difficiles que les élèves eux-mêmes.

Test pratique

Après avoir corrigé le test pratique, auquel ont répondu les soixante-dix-sept (77) élèves, on se rend compte que soixante élèves ont obtenus moins de quarante (40) pourcent (%).

Dix des élèves ont eu des résultats individuels variant entre quarante-cinq (45) pourcent (%) et cinquante-cinq (55) pourcent (%).

Les notes des sept (7) derniers élèves se situent entre cinquante-sept (57) et soixante-deux (62) pourcent (%).

Bref, si ce test était présenté comme un examen de fin d'année, en provenance du Ministère, très peu d'élèves auraient obtenu leur droit de passage.

Notons un fait important, à savoir que le niveau de

difficulté de ce test se situe, sur une échelle entre zéro (0) et dix (10), aux environs de quatre point cinq (4.5) pour des élèves de même niveau.

6. DIAGNOSTIC DES DIFFICULTES D'APPRENTISSAGE

Notre enquête en milieu scolaire identifie les difficultés d'apprentissage des élèves en commerce et secrétariat au niveau des concepts bureautiques. En particulier le traitement de textes et le traitement de données comptables, nous laisse avec quelques interrogations:

- y-a-t-il un âge, une manière pour apprendre les choses?
- peut-on apprendre à écrire à trente (30) élèves avec deux crayons?

Par ailleurs, dans cette ère complexe de l'informatique, une réflexion s'impose sur le contenu et le type de formation de l'intelligence que devrait avoir les jeunes afin qu'ils soient capables d'utiliser la technologie pour domestiquer leur environnement et se donner un meilleur développement personnel.

Ainsi, la pensée de J. Pierre Hogue prononcée lors du colloque annuel de l'association provinciale de l'enseignement commercial corrobore bien cet esprit:

> "Tous les "informatique", "bureautique", tous les "tiques" qui s'ensuivent ne sont pas des fins en soi. Il ne faut pas se laisser séduire par leur puissance et leur potentiel au point d'en perdre le sens." (1)

En effet, la technologie doit être un moyen d'apprendre plus vite les choses.

Enfin, il faut distinguer deux types de problèmes en ce qui concerne l'apprentissage du traitement de textes et du traitement de données comptables: les problèmes reliés à l'outil et les difficultés reliées au contenu des apprentissages.

6.1 Problèmes reliés à l'outil:

Le premier problème relié à l'outil est la crainte de l'élève face à l'appareil. Le caractère mystérieux de la machine apparaît clairement. Faudrait-il que l'élève ait grandi côte à côte avec ces appareils tout au long de ses études primaires et secondaires?

Par la suite, nous pouvons mentionner les problèmes de communication, c'est-à-dire le dialogue avec la machine qui nous amène à nous pencher sur les aspects de la contre-intuitivité de l'ordinateur.

En effet, il est difficile pour un élève de se représenter la possibilité de communiquer avec son ordinateur, dans une communication réciproque. De plus, il

---

(1) Hogue, J.-P., Notes pour une allocation de J.-P. Hogue Chicoutimi, 1983, 15 pages.

est difficile pour l'élève d'interpréter, de comprendre les messages que lui livre l'appareil au cours du déroulement de son apprentissage. Egalement, la difficulté de se représenter un document électronique, l'idée de la transparence, c'est-à-dire que ce qu'on ne peut voir, se représente difficilement. Aussi, la difficulté d'adapter la logique humaine à celle de la machine est évidente.

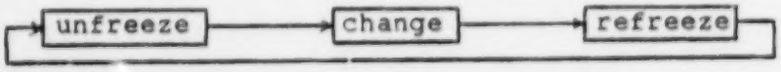
Dans les processus d'apprentissage de l'humain, il y a place à l'interprétation. Pour la machine, il n'y en a pas. Tout doit être pré-déterminé selon des règles précises. Naturellement, l'élève en bureautique a fait ses apprentissages en dactylographie sur les appareils traditionnels, c'est-à-dire sur des machines à écrire. Y a-t-il place pour développer une meilleure pédagogie face aux nouveaux appareils? Certes, puisque dans un premier temps, l'élève a tendance à utiliser l'appareil de traitement de texte comme une machine à écrire. L'outil, de par sa conception, conduit à des apprentisages plutôt mécaniques. L'élève apprend par "recettes" l'utillisation de l'appareil, et s'il en est privé, il ne peut transférer son "savoir" en "savoir faire".

6.2 Les difficultés reliées au contenu des apprentisage

Le type d'appareil utilisé conditionne chaque enseignement, d'où l'origine des difficultés reliées au

contenu des apprentissages. Les élèves ne dissocient pas les concepts d'un traitement de textes électronique des concepts de la machine elle-même. Il y aurait place pour une pédagogie ouverte sur la compréhension des concepts propres au traitement de textes sans tenir compte des appareils sur lesquels on se trouve.

En fait, une théorie assez simple en changement organisationnel nous amène à nous prononcer sur les principes qui devraient être mis en pratique dans l'apprentissage du traitement de textes:

soit: 

Nous observons qu'en général pour les élèves plus agés qui possèdent, nous dirions convenablement les connaissances et les habilités de dactylographie de base, il est possible de faire le transfert sur ces nouveaux appareils. Par contre, pour les jeunes non connaisseurs des principes de base de dactylographie, le transfert de leurs connaissances sur ces nouveaux appareils semble assez difficile puisque la maîtrise de l'essentiel n'y est pas. Il faudrait donc utiliser la même approche qu'un changement organisationnel, c'est-à-dire dans un premier temps, oublier ce qu'ils ont vu en dactylographie pour revoir une dactylographie adaptée aux appareils électroniques. Naturellement, les aspects récents

de l'enseignement bureautique n'ont pas encore amené cette nouvelle pédagogie.

7. RECOMMANDATIONS

L'enseignement du traitement de textes rencontre la même problématique que l'enseignement de l'informatique, c'est-à-dire:

- la difficulté d'avoir des logiciels non pas conçus pour le travail dans les bureaux en traitement de textes mais pour l'apprentissage des concepts de base en traitement de textes;

- les problèmes de la formation des maîtres;

- les problèmes de l'équipement et des outils en général

Afin de pallier à cet ensemble de problèmes, il faudrait donc prévoir un apprentissage du traitement de textes plus structuré et plus significatif, c'est-à-dire basé sur la compréhension de ce que l'on doit exécuter sur l'appareil, intégrant des phases de réflexion, d'analyse, de planification et d'exécution des travaux que l'on veut effectuer.

Deuxièmement, prévoir des équipements et du matériel pédagogique adéquat facilitant cet apprentissage. Des logiciels qui pourraient, ou devraient être développés pour faciliter l'apprentissage des concepts de traitement de

textes. Un logiciel bien structuré permettrait à l'apprenant d'avancer à son rythme, de revoir certaines parties qu'il n'a pas bien assimilées. Egalement, l'appareil devrait être en mesure de fournir de l'aide à l'élève en tout temps.

Voilà une philosophie de logiciel qu'il faudrait développer. Des logiciels mieux conçus pourraient faciliter l'enseignement du traitement de textes et de données comptables. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, la venue de logiciels conçus pour l'apprentissage n'implique pas nécessairement une augmentation du nombre d'équipements pour les supporter. Au contraire, si l'on veut exploiter l'outil informatique comme instrument d'apprentissage, il faut se servir au maximum de ses potentialités:

- instrument d'autodidactie;
- renforcement de la compréhension des concepts de base par la répétition;
- flexibilité dans le cheminement d'apprentissage;
- capacité de motiver l'élève par l'animation et l'illustration.

Par ailleurs, pour remédier aux problèmes reliés au contenu notionnel, il faudrait établir et définir clairement les objectifs d'apprentissage. Aussi, une fois les objectifs terminaux et intermédiaires précisés, il sera possible

d'élaborer des contenus notionnels bien structurés.

Malheureusement, la nouveauté de cette discipline n'a pas encore permis aux récents spécialistes de s'entendre sur une formulation commune de ces objectifs.

De même, l'enseignement de la bureautique exige une prémisse: la compréhension des concepts fondamentaux en informatique. Celle-ci est également renforcée par la nécessité du contrôle par l'élève de l'appareil sur lequel il travaille, ainsi que l'obligation que nous avons de former des gens autonomes.

De plus, il faudrait considérer le type d'enseignement nécessaire à l'apprentissage de ces nouvelles matières. L'enseignement individualisé devait donc jouer un rôle prépondérant dans la discipline bureautique.

CONCLUSION

Le rapport présente les principales étapes de cette recherche qui avait pour but d'identifier les difficultés d'apprentissage des élèves du secondaire et du collégial en regard des concepts bureautiques.

Cet avant-projet s'est réalisé avec la collaboration de deux écoles secondaires et d'un collège; à partir d'un échantillonnage de soixante-dix-sept (77) élèves au total. La démarche utilisée fut de mener une enquête dans le milieu scolaire par des séances d'observation tenues dans des classes de secrétariat. A cet effet, trois instruments d'observation ont été utilisés: une grille d'observation construite à partir du programme du Ministère de l'Education au niveau du traitement de textes, une grille d'auto-perception bâtie à partir des manuel d'utilisation de trois fabricants différents et un test pratique sur l'appareil de traitement de textes.

De plus, notre analyse des résultats nous a révélé trois grandes difficultés reliées à l'apprentissage du traitement de textes. Il s'agit:

- de la méconnaissance du vocabulaire se rapportant au traitement de textes et à la bureautique;
- de l'incompréhension des concepts de base en bureautique;

- du développement d'automatismes.

Pour pallier à ces graves problèmes d'apprentissage, il faudrait développer un enseignement modulaire pour l'apprentissage du traitement de textes et de données comptables.

La construction de modules d'enseignement et leur expérimentation dans les écoles serait le prochain pas à faire étant donné la nécessité de faire quelque chose rapidement dans ce domaine.

Par conséquent, nous prévilégions la conception d'un didactitiel basé sur les concepts fondamentaux du phénomène bureautique. Ce didacticiel deviendra un exellent support à l'enseignement et permettra de former des diplomés compétents pour la société bureautique de demain.

Nous prévilégions également le renouveau des démarches pédagogiques.

Depuis quelques années déjà, le ministère veut créer une relation valable entre l'entreprise et l'école.

Il faudrait mettre sur pied une étroite collaboration entre l'entreprise et l'école pour que l'élève prenne d'avantage contact avec la réalité bureautique dans l'industrie. Ceci offrirait plus à l'élève car c'est par la pratique qu'elle raffirmera sa compréhension des concepts en

bureautique. En plus, la motivation de l'élève grandirait au fur et à mesure de ces apprentissages pratiques. Le contact régulier avec des gens de l'entreprise permettrait à l'élève de développer des habilités insoupçonnées.

Tout est à batir dans ce domaine. Le temps et les besoins poussent les chercheurs, non plus à l'analyse ou la réflexion mais à la production de matériels.

ANNEXE I

PROJET DE RECHERCHE PPMEP

B U R E A U T I Q U E

Grille d'observation
Ecole Secondaire

pour

Le traitement de texte

Chicoutimi, Mars 1984

Ecoles:
Polyvalente, Kénogami
Wilbrod Dufour, Alma

Equipe de recherche:
Antonin Tremblay
Elise Gauthier
Denise Dion
Luc Lambert
Marina Lessard

Objectifs d'apprentissage

COTES

L'ELEVE DEVRA ETRE CAPABLE DE:

Pas atteint | Moyennement atteint | Atteint

1. Enumérer les composantes du système et identifier le vocabulaire qui s'y rattache

Contenu

- écran
- clavier
- mémoire interne
- lecture
- disques
- imprimante

Remarques

Remarques générales:

Pas atteint | Moyennement atteint | Atteint

2. Mettre l'appareil en marche

Contenu

- comment mettre le contact
- ajustement des particularités de chaque système
- utilisation du disque programme
- utilisation du disque d'exercices

Remarques

Remarques générales:

	Pas atteint	Moyennement atteint	Atteint
3. Présenter verbalement les opérations générales	○	○	○

Contenu — Remarques

Nature et fonctions: _____

- dactylographie _____
- mise en mémoire _____
- correction _____
- impression _____

Remarques générales:

_____

_____

_____

	Pas atteint	Moyennement atteint	Atteint
4. Identifier les avantages du traitement de texte	○	○	○

Contenu — Remarques

- augmentation de la productivité _____
- élimination du travail répétitif _____
- facilité de changer la présentation d'un document _____
- facilité d'imprimer plusieurs originaux pour un même document _____
- possibilité de tirer de l'information _____
- possibilité de réaliser des calculs arthmétiques _____
- possibilité de communication à distance _____
- possibilité d'utiliser d'autres logiciels _____

Remarques générales

_____

_____

	Pas atteint	Moyennement atteint	Atteint
5. Enumérer les principales règles ergonomiques	○	○	○

Contenu — Remarques

- éclairage ambiant
- position de l'écran
- ameublement et accessoires

Remarques générales:

	Pas atteint	Moyennement atteint	Atteint
6. Identifier les composantes du clavier	○	○	○

Contenu — Remarques

- touches du clavier standard
- touches de fonction (curseur, annul, etc)

Remarques générales:

	Pas atteint	Moyennement atteint	Atteint
7. Créer un document	○	○	○

Contenu — Remarques

- largeur et longueur du papier utilisé
- margeurs
- tabulateurs
- interligne
- pas d'impression
- nombre de lignes d'écriture par page

Remarques générales:

_____

_____

		Pas atteint	Moyennement atteint	Atteint
8.	Nommer les modes de présentations complémentaires lors de la création d'un document	○	○	○

Contenu — Remarques

- centrage _____
- soulignement _____
- majuscules _____

Remarques générales:

_____

_____

		Pas atteint	Moyennement atteint	Atteint
9.	Mémoriser sur support l'information	○	○	○

Contenu — Remarques

- procédé de conservation, d'information sur un disque _____
- Visualisation et impression de l'index _____

Remarques générales:

_____

_____

		Pas atteint	Moyennement atteint	Atteint
10.	Imprimer sans option	○	○	○

Contenu — Remarques

- de l'écran et/ou du disque _____

Remarques générales:

_____

_____

	Pas atteint	Moyennement atteint	Atteint
	○	○	○

11. Effectuer les corrections de base

Contenu

Remarques

- rappel d'un texte à l'écran _____
- insertion _____
- suppression _____
- effacement _____
- centrage _____
- soulignement _____
- déplacement _____
- modification des marges _____
- coupure des mots _____

Remarques générales:

_____

_____

_____

	Pas atteint	Moyennement atteint	Atteint
	○	○	○

12. Mémoriser un texte une fois les corrections effectuées

Contenu

Remarques

- mise à jour après correction _____
- impression _____

Remarques générales:

_____

_____

	Pas atteint	Moyennement atteint	Atteint
13. Alimenter l'imprimante	○	○	○

Contenu

Remarques

- alimentation manuelle _____
- papier continu _____
- alimentation automatique _____

Remarques générales:

_____

_____

	Pas atteint	Moyennement atteint	Atteint
14. Changer les roues d'impression et les rubans	○	○	○

Contenu

Remarques

- différents types de roue d'impression _____
- changement de la roue d'impression _____
- changement de ruban _____

Remarques générales:

_____

_____

_____

Pas atteint | Moyennement atteint | Atteint

15. Enumérer les commandes de base de l'impression ○ ○ ○

Contenu

Remarques

- impression à partir de l'écran avec option _____
- impression d'une ou plusieurs pages d'un texte _____
- impression de plusieurs exemplaires d'un même document _____
- justification _____
- arrêt temporaire de l'impression _____
- annulation d'une commande d'impression _____

Remarques générales:

_____

_____

16.

Pas atteint | Moyennement atteint | Atteint

Modifier le contenu du disque ○ ○ ○

Contenu

Remarques

- changement des titres _____
- suppression d'information _____
- duplication _____
- changement de l'ordre du contenu de l'index _____

Remarques générales:

_____

_____

Pas atteint | Moyennement atteint | Atteint

17. Récupérer l'information du disque ○ ○ ○

Contenu

- récupération

Remarques

_____

Remarques générales:

_____

_____

Pas atteint | Moyennement atteint | Atteint

18. Traiter les tableaux ○ ○ ○

Contenu

- tabulateurs d'alignement à droite
- symboles d'alignement
- tête de colonnes
- impression

Remarques

_____

_____

_____

_____

Remarques générales:

_____

_____

Pas atteint | Moyennement atteint | Atteint

19. Traiter les documents répititifs ○ ○ ○

Contenu

- lettre avec indices de localisation
- impression

Remarques

_____

_____

Remarques générales:

_____

_____

ANNEXE II

A TOUTES LES ETUDIANTES OBSERVEES

AUTO-PERCEPTION

Il s'agit pour vous de nous indiquer par un X ou V, comment s'est effectué votre apprentissage sur un appareil à traitement de texte. A travers ce qui suit, vous nous dites, d'une manière sincère et la plus juste possible, ce que vous avez trouvé

TRES DIFFICILE DIFFICILE FACILE

tant au niveau de la compréhension que de l'exécution.

Ici, compréhension veut dire savoir ce que l'on fait faire à la machine et pourquoi, et exécution veut dire connaître les commandes pour réaliser le travail à faire.

N.B. S'il y a des items que vous n'avez pas appris, indiquez-les par la lettre O dans n'importe laquelle des parenthèses.

Bon Succès!

Elise Gauthier

	Très difficile	Difficile	Facile
Affichage à l'écran	___	___	___
Affichage des espaces	___	___	___
Ajout d'une ligne complète	___	___	___
Alignement horizontal	___	___	___
Alignement vertical	___	___	___
Alignement des colonnes	___	___	___
Annulation de format	___	___	___
Annulation d'impression	___	___	___
Annulation de la justification	___	___	___
Annulation des marges	___	___	___
Annulation d'une page	___	___	___
Annulation des retraits	___	___	___
Annulation d'un fichier	___	___	___
Calcul du format	___	___	___
Caractère gras	___	___	___
Caractère graphique	___	___	___
Fixer limite de caractères	___	___	___
Mise de côté de caractères	___	___	___
Centrer un mot	___	___	___
Centrer une ligne	___	___	___
Centrer un paragraphe	___	___	___
Définir une chaîne de caractères	___	___	___
Changer la roue d'impression	___	___	___
Changer le ruban	___	___	___
Changer un titre du fichier	___	___	___
Code Arrêt	___	___	___
Code Blocs	___	___	___
Code fin de page	___	___	___
Code de superposition	___	___	___
Code de retour du curseur	___	___	___
Code Zone	___	___	___
Codes imprimer	___	___	___
Codes options	___	___	___
Déplacer	___	___	___

	Très Difficile	Difficile	Facile
Effacer			
Fixer interligne			
Fixer limite de lignes			
Fixer longueur de papier			
Fixer marges			
Fixer offset			
Fixer le pas			
Justifier			
Mettre de côté			
Récupérer			
Reformer			
Reformer un paragraphe			
Souligner			
Supprimer			
Convertir en majuscules			
Mode Définir			
Demi-interligne			
Déplacer une ligne			
Déplacer un paragraphe			
Déplacer une page			
Déplacer un tableau			
Déplacer un fichier			
Dérouler le texte			
Imprimer à partir du disque			
Imprimer à partir de l'écran			
Modifier un nom de document			
Paginer un document			
Suppression d'un document			
Introduire des données en dehors des marges			
Lire les messages de la machine			
Duplicater un texte			
Duplicater un fichier			
Duplicater une disquette			
Exécution de la mémoire de travail			
Etablir les fins de pages			

	Très Difficile	Difficile	Facile
Fixer le pas	____	____	____
Modifier la ligne format	____	____	____
Mode graphique	____	____	____
Mise en file d'attente pour imprimer	____	____	____
Indice supérieur	____	____	____
Indice inférieur	____	____	____
Insérer un mot ligne	____	____	____
Localiser	____	____	____
Ecrire en majuscules	____	____	____
Poser les tabulateurs	____	____	____
Faire des tirets	____	____	____
Faire mise à jour	____	____	____
Les touches-curseurs	____	____	____
Rappel de la page précédente	____	____	____
Rappel de la page suivante	____	____	____
Séparations des mots	____	____	____
	____	____	____

ANNEXE III

RECHERCHE EN BUREAUTIQUE

DE

L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À CHICOUTIMI

A TOUTES LES ÉTUDIANTES OBSERVÉES

PRENDRE NOTE QUE CET EXERCICE N'EST NI UN TEST D'ÉVALUATION NI UN EXAMEN. IL SERA UTILE UNIQUEMENT À L'ÉQUIPE DE RECHERCHE.

EXERCICE À FAIRE:

Vous devez reproduire ce texte à l'aide de votre outil bureautique en suivant les indications énoncées ci-après:

Suivre le mode de présentation d'un rapport, en travaillant à 1½ interligne et en limitant l'écriture par page à 35 lignes.

Utiliser la surimpression pour les termes entre guillemonts, l'écriture en majuscules pour les termes soulignés.

Vous coupez les mots et les paragraphes selon votre jugement.

Enfin, il vous faut l'emmagasiner et le reproduire sur papier.

L'ÉQUIPE DE RECHERCHE VOUS DIT UN GRAND MERCI POUR VOTRE AIMABLE COLLABORATION.

TEXTE:

"Introduction"

"1. Présentation du domaine."
La bureautique est un domaine difficile à cerner, car il est en cours d'évolution rapide. La bureautique s'est formée à partir du développement des nouveaux moyens offerts par l'électronique pour manipuler l'information à des prix suffisamment bas pour en permettre une large diffusion. Ce développement a été renforcé par les ambitions stratégiques des constructeurs dans la "conquête" de nouveaux marchés, et par la volonté des grands utilisateurs d'améliorer l'efficacité de leurs cadres et employés administratifs. Mais l'activité des bureaux forme un tout cohérent et n'est pas liée par nature à tel ou tel moyen. C'est pourquoi la conception de la bureautique que nous utilisons ne comporte pas d'"exclusive" quant aux techniques employées: la bureautique couvre l'ensemble des moyens disponibles pour manipuler l'information dans les bureaux, c'est-à-dire pour la stocker, la restituer, la faire circuler, et plus généralement pour la gérer; la bureautique intervient dans l'exercice des tâches d'administrations, de gestion, de direction, ou de conception, qui sont "celles" des cadres de tous niveaux, assistés par des secrétaires et des employés administratifs. Un domaine de cette ampleur peut être abordé sous des angles divers, et la bureautique à des implications économiques, industrielles, commerciales, sociales, juridiques, historiques, organisationnelles, et bien sûr techniques. Tous ces points de vue ont leur"importance, et le champ des connaissances à maîtriser est immense."

ANNEXE

LISTE BIBLIOGRAPHIQUE

BIBLIOGRAPHIE

1. A.C.T.I.F. Informatisation et vie au travail, Edition d'organisation, Paris, 1981.

2. BENYABIA, Hadj, Education et innovation technologiques, Editions Renouf., Montréal, 1983.

3. CHASSE, Georges, Initiation à l'informatique, Guérin, 2 éditions, Montréal 1982.

4. DE BLASIS, Jean-Paul, La bureautique: outils et applications, Les Editions d'organisation, Paris, 1982.

5. DE BLASIS, Jean-Paul, Les enjeux-clé de la bureautique, Les Editions d'organisation, Paris, 1982.

6. DRAINVILLE, J. Profit type de la fonction secrétariat, étude réalisée pour M.E.Q., avril, 1982.

7. GAGNE, Robert M., Les principes fondamentaux de l'apprentissage: application à l'enseignement, les Editions H.R.W. Ltée, Montréal, 1976.

8. GLATZER, Hal, Introduction au traitement de texte, Sybex , Paris, 1983.

9. GONDRAND, François, L'information dans les entreprises et les organisations, Les Editions d'organisation, Paris, 1981.

10. HICKS, N., Mise au point du matériel d'enseignement du traitement de texte pour les élèves des écoles commerciales de niveau secondaire, rapport recherche. PPMEP, 1982.

11. HUBERMAN, Alain, MENEAU, Jean-Christophe, Le traitement de texte: techniques, possibilités, mise en oeuvre, Eyrolles, Paris, 1983.

12. I.B.M., La Bureautique à votre service, I.B.M., 1983.(non publié)

13. LINDSAY, Norman, Traitement de l'information et comportement humain, introduction à la psychologie, Editions Etudes Vivantes, Paris, 1982.

14. MALOIN, Jacques, L'utilisation de l'informatique dans l'enseignement au secteur professionnel commerce et secrétariat de niveau secondaire (recherche), Sherbrooke, septembre 1981.

15. MARTINEAU, Jean, La bureautique, McGraw Hill, Paris, 1982.

16. McGLYNN, Micro-Ordinateurs: applications individuelles et professionnelles, Les Presses de l'Université Laval, Québec, 1981.

17. Ministère de l'Education du Québec, La formation professionnelle des jeunes, Québec, 1982.

18. NORMAN, Arthur, Introduction à Word Star, Sybex, Paris, 1983.

19. OUELLET, André, L'Evaluation créative, Presse de l'Université du Québec, 1983.

20. PUJOLLE, Guy, Les réseaux d'entreprise: réseaux locaux et bureautique, Eyrolles, Paris, 1983.

21. ROBIN, Xavier, Technologie des systèmes bureautiques, Editions d'organisation, Paris, 1982.

22. S.C.D.M., Méthodologie d'emploi du traitement de texte, 2e édition, Gouvernement Français, Paris, 1981.

23. STOLOBITCH, H.S., et Larocque G., Introduction à une technologie de l'instruction, Ed. Préfontaine, Montréal, 1983.